



**HUBUNGAN ANTARA RESPONSE TIME KELENGKAPAN PENGISIAN DAN PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS DENGAN KEPUASAN PASIEN**

**Devinta Ifandari\*, Rr. Tutik Sri Hariyati, Sumijatun**

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No.331, Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur, Jakarta 13890, Indonesia

\*[devintaifandari@gmail.com](mailto:devintaifandari@gmail.com)

**ABSTRAK**

Rekam medis merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui karakteristik pasien, menggambarkan response time kelengkapan pengisian dan penyediaan dokumen rekam medis, menilai tingkat kepuasan pasien, serta menganalisis hubungan antar variabel di Unit Rawat Jalan RSUD X Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif analitik observasional dengan metode cross-sectional. Sampel dihitung dengan rumus Slovin (kesalahan 5%) dan diperoleh 100 responden melalui purposive sampling dengan kriteria pasien rawat jalan berusia  $\geq 17$  tahun, bersedia menjadi responden, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Data dikumpulkan melalui observasi untuk response time pengisian dan penyediaan rekam medis, sedangkan kepuasan pasien diukur dengan kuesioner. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil menunjukkan 81% pengisian rekam medis dilakukan tepat waktu ( $\leq 24$  jam) dan 83% penyediaan dokumen dapat dipenuhi  $\leq 10$  menit. Tingkat kepuasan pasien tinggi dengan 84% menyatakan puas, di mana dimensi reliability memperoleh skor tertinggi dan empathy terendah. Analisis bivariat membuktikan adanya hubungan signifikan antara response time pengisian rekam medis dengan kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ; OR = 13,89; CI 95%: 4,07–47,32), serta antara response time penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ; OR = 28,60; CI 95%: 7,46–109,69). Disimpulkan bahwa semakin cepat pengisian dan penyediaan rekam medis, semakin tinggi kepuasan pasien. Peningkatan kedisiplinan petugas, optimalisasi SDM, dan penguatan aspek empati diperlukan untuk mendukung mutu layanan rawat jalan.

Kata kunci: kepuasan; pasien; rawat jalan; rekam medis; response time

***RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME, COMPLETENESS, AND PROVISION OF MEDICAL RECORDS WITH PATIENT SATISFACTION***

***ABSTRACT***

*Medical records are an essential component in providing quality health services. This study aims to identify patient characteristics, describe the response time of completing and providing medical record documents, assess patient satisfaction, and analyze the relationships among variables at the Outpatient Unit of RSUD X, Hulu Sungai Selatan Regency. The research design was quantitative with an observational analytic approach using a cross-sectional method. The sample was calculated using the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in 100 respondents selected through purposive sampling based on inclusion criteria: outpatients aged  $\geq 17$  years, willing to participate, and able to communicate well. Data were collected through observation for the variables of response time in completing and providing medical records, while patient satisfaction was measured using a questionnaire. Data analysis was conducted univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that 81% of medical records were completed on time ( $\leq 24$  hours) and 83% of documents were provided within  $\leq 10$  minutes. Patient satisfaction was high, with 84% reporting satisfaction, where reliability scored the highest and empathy the lowest. Bivariate analysis indicated a significant relationship between the response time of completing medical records and patient satisfaction ( $p < 0.001$ ; OR = 13.89; CI 95%: 4.07–47.32), as well as between the response time of providing medical records and satisfaction ( $p < 0.001$ ; OR = 28.60; CI 95%: 7.46–109.69). It can be concluded that faster completion and provision of medical records lead to higher patient satisfaction. Strengthening staff discipline, optimizing human resources, and enhancing empathy are essential strategies to improve outpatient service quality.*

*Keywords: medical records; outpatient; patient; response time; satisfaction*

## PENDAHULUAN

Sistem pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit mencerminkan mutu pelayanan yang berjalan di dalamnya. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan standar profesi melalui pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada dengan efektif demi tercapainya kebutuhan pasien dan derajat kesehatan yang optimal (Edgman-Levitan & Schoenbaum, 2021). Mutu pelayanan kesehatan pada hakikatnya mencerminkan tingkat kesempurnaan penyelenggaraan layanan kesehatan di rumah sakit. Penyelenggaraan pelayanan tersebut harus sesuai dengan kode etik profesi serta standar pelayanan yang telah ditetapkan agar tujuan utama pelayanan kesehatan dapat tercapai. Pelayanan yang bermutu tidak hanya menekankan pada aspek teknis medis, tetapi juga mencakup pemanfaatan sumber daya secara optimal serta kepatuhan pada tata cara pelayanan yang berlaku. Hasil akhir dari mutu pelayanan yang baik adalah tercapainya kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan (Istiqamah & Mujtahidah, 2024). Pelayanan kesehatan dinilai memiliki mutu yang baik, tidak hanya berdasarkan indikator mutu pada pelayanan medis saja melainkan juga pada pelayanan rekam medis saja melainkan juga pada pelayanan rekam medis (Permenkes RI, 2008).

Rekam medis merupakan kumpulan catatan dan dokumen pasien yang memuat identitas, anamnesis, diagnosis, pengobatan, tindakan medis, serta hasil penunjang yang dicatat selama pasien menjalani pelayanan di unit rawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat di rumah sakit. Dokumen ini berfungsi sebagai sumber informasi utama mengenai riwayat kesehatan pasien sekaligus memiliki kedudukan penting karena wajib dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan hukum dan etika profesi. Mutu rekam medis tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi juga oleh tingkat kelengkapannya, yakni sejauh mana setiap elemen dicatat dengan teliti dan terdokumentasikan secara menyeluruh. Penelitian di RSI Unisma Malang menunjukkan bahwa ketidaklengkapan pengisian rekam medis mencerminkan mutu pelayanan rekam medis yang masih perlu ditingkatkan, sehingga penyebab ketidaklengkapan tersebut perlu diidentifikasi dan diperbaiki sebagai bagian dari upaya menjaga integritas serta keandalan informasi rekam medis (Lihawa et al., 2015).

Menurut Permenkes RI Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit, indikator standar pelayanan minimal rekam medis pelayanan meliputi kelengkapan pengisian rekam medis, waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan, waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat inap dan kelengkapan keterisian informed consent (Permenkes RI, 2008). Response time atau waktu tanggap merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan kesehatan, khususnya sebagai indikator proses yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian indikator hasil berupa kelangsungan hidup pasien. Waktu tanggap dapat dinyatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila pelayanan diberikan dalam rentang waktu yang tidak melebihi standar rata-rata yang telah ditetapkan. Kecepatan respons tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan tidak hanya mencerminkan efisiensi sistem, tetapi juga menjadi penentu utama kualitas hasil pelayanan yang diterima pasien (Parahita, 2024).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) menetapkan response time pengisian rekam medis rawat jalan maksimal 24 jam. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen rekam medis berperan sebagai tolok ukur mutu administrasi sekaligus sarana untuk menjamin keberlangsungan pelayanan kesehatan yang akurat. Penelitian oleh Siyoto & Agung Pribadi (2016) menunjukkan bahwa pengisian rekam medis pada Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Kota Malang masih sering melampaui batas waktu 24 jam yang ditentukan oleh SPM. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang menurun akibat keterlambatan penyelesaian dokumen rekam medis. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap standar response time berhubungan erat dengan kualitas pelayanan rumah sakit serta persepsi positif pasien terhadap mutu layanan.

Standar Pelayanan Minimal response time penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan adalah kurang dari 10 menit. Response time penyediaan tersebut dihitung mulai dari ketika pasien selesai melakukan registrasi sampai proses pencarian rekam medis di bagian penyimpanan agar dapat didistribusikan ke poliklinik yang dituju. Lama waktu pasien menunggu merupakan salah satu indikator potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Permenkes RI, 2008). Hasil penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan adanya hubungan signifikan antara response time penyediaan dokumen rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga pencapaian standar waktu pelayanan menjadi faktor strategis dalam menjaga mutu layanan rumah sakit (Valentina, 2020).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa kecewa. Penelitian Suciati dan Zaman (2023) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan yang rendah dapat berdampak negatif terhadap jumlah kunjungan pasien dan citra rumah sakit tersebut. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Pelayanan yang efisien, terpadu, adil, tepat waktu, berpusat pada masyarakat, dan aman dapat mencapai pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien (Widiatmini & Purwito, 2025)

Rumah Sakit Umum X sebagai rumah sakit tipe D di Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan menghadapi berbagai kendala, salah satunya kepuasan pelayanan rekam medis di unit rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2025 terhadap 3 orang pasien rawat jalan, salah satu masalah utama yang dihadapi adalah lamanya waktu tunggu rekam medis dari pasien mendaftar hingga rekam medis diterima di poliklinik. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara response time kelengkapan pengisian rekam medis pelayanan rawat jalan dan response time penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum X Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

## **METODE**

Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada bulan Juli 2025, sebanyak 100 pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan pasien, lembar penjelasan dan persetujuan responden, serta formulir rekap data rekam medis yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi variabel dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* atau *Fisher Exact Test* dengan tingkat signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pertanyaan dinyatakan memenuhi kriteria yang ditetapkan, di mana nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,196) sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid, serta nilai Cronbach's Alpha setiap item melebihi nilai cut off 0,600 sehingga instrumen dinyatakan reliabel; dengan demikian, 15 item pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini terbukti valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 1.  
Hasil uji validitas dan reliabilitas kuisioner penelitian

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Ket
1	0,441	0,196	0,691	0,600	Valid dan Reliabel
2	0,379	0,196	0,689	0,600	Valid dan Reliabel
3	0,268	0,196	0,699	0,600	Valid dan Reliabel
4	0,545	0,196	0,675	0,600	Valid dan Reliabel
5	0,392	0,196	0,703	0,600	Valid dan Reliabel
6	0,558	0,196	0,669	0,600	Valid dan Reliabel
7	0,375	0,196	0,691	0,600	Valid dan Reliabel
8	0,345	0,196	0,692	0,600	Valid dan Reliabel
9	0,422	0,196	0,688	0,600	Valid dan Reliabel
10	0,609	0,196	0,661	0,600	Valid dan Reliabel
11	0,453	0,196	0,700	0,600	Valid dan Reliabel
12	0,502	0,196	0,677	0,600	Valid dan Reliabel
13	0,324	0,196	0,694	0,600	Valid dan Reliabel
14	0,491	0,196	0,679	0,600	Valid dan Reliabel
15	0,558	0,196	0,669	0,600	Valid dan Reliabel

## HASIL

### Karakteristik Responden

Analisis univariat merupakan langkah awal dalam penyajian hasil penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik masing-masing variabel penelitian. Menurut Adiputra et al. (2021) analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan distribusi data melalui ukuran frekuensi, proporsi, rata-rata, maupun ukuran tendensi sentral lainnya sehingga dapat diketahui profil responden maupun variabel penelitian secara lebih jelas. Hal ini sejalan dengan pendapat Siregar (2017) yang menyatakan bahwa analisis univariat penting dilakukan sebagai dasar untuk memahami pola distribusi data sebelum dilanjutkan dengan analisis bivariat.

Tabel 1.  
Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum X

Karakteristik	f	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Usia				
19-25 Tahun	8	8	8	8
26-30 Tahun	10	10	10	18
31-45 Tahun	21	21	21	39
46-50 Tahun	13	13	13	52
51-55 Tahun	22	22	22	74
56-60 Tahun	26	26	26	100
Jenis Kelamin				
Perempuan	70	70	70	70
Laki-laki	30	30	30	100
Pekerjaan				
Pelajar/Mahasiswa	1	1	1	1
Tidak Bekerja	1	1	1	2
IRT	33	33	33	35
PNS	17	17	17	52
TNI/POLRI	1	1	1	53
Karyawan BUMN	1	1	1	54
Wirasasta	12	12	12	66
Karyawan Swasta	10	10	10	76
Buruh	1	1	1	77
Petani	7	7	7	84
Pedagang	5	5	5	89
DLL	11	11	11	100
Jenis Kunjungan				
Baru	11	11	11	11
Lama	89	89	89	100

Karakteristik	f	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Pembayaran				
Umum	11	11	11	11
BPJS	87	87	87	98
Asuransi	2	2	2	100

Hasil analisis data karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan adalah kelompok usia 56–60 tahun (26%), didominasi perempuan (70%), dengan tingkat pendidikan terbanyak pada jenjang SMA (32%). Sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga (33%) dan pasien lama (89%), serta sebagian besar menggunakan BPJS sebagai metode pembayaran (87%). Variasi usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kunjungan, dan metode pembayaran ini memberikan gambaran komprehensif tentang latar belakang pasien yang berpengaruh pada persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di unit rawat jalan RSUD X Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

### Hubungan antara *Response Time* Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan

Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara *response time* pengisian rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pengisian rekam medis yang tepat waktu merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan, karena keterlambatan dalam proses tersebut dapat berdampak pada kelancaran pelayanan dan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dilakukan tabulasi silang untuk melihat distribusi kepuasan pasien berdasarkan kategori kecepatan pengisian rekam medis, serta dilakukan uji statistik untuk mengetahui signifikansi hubungan keduanya.

Tabel 2.  
Hasil Tabulasi Silang Hubungan antara *Response Time* Pengisian Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan

<i>Response Time Pengisian</i>	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>	OR ( <i>odd ratio</i> )
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%	f	%		
≤ 24 Jam	75	75	6	6	81	81	<0,001	13,89
> 24 Jam	9	9	10	10	19	19		(4,07-47,32)

Tabel 2 dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *Response Time* pengisian rekam medis dengan kepuasan pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Hulu Sungai Selatan, di mana pasien yang rekam medisnya diisi dalam waktu ≤ 24 jam sebanyak 75 orang (75%) merasa puas dan 6 orang (6%) tidak puas, sedangkan pada pengisian > 24 jam hanya 9 orang (9%) yang merasa puas dan 10 orang (10%) tidak puas; hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p < 0,001$  yang berarti signifikan, serta nilai OR sebesar 13,89 (95% CI: 4,07-47,32) yang mengindikasikan bahwa pasien yang rekam medisnya diisi dalam waktu ≤ 24 jam memiliki peluang 13,89 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan pengisian rekam medis > 24 jam (OR = 13,89). Interval kepercayaan (95% CI: 4,07-47,32) menunjukkan bahwa secara statistik peluang kepuasan pasien minimal adalah 4,07 kali dan maksimal 47,32 kali lebih besar pada kelompok dengan waktu pengisian ≤ 24 jam dibandingkan dengan kelompok > 24 jam; karena batas bawah CI (4,07) lebih dari 1, maka hasil ini bermakna signifikan. Dengan demikian, semakin cepat rekam medis diisi maka semakin tinggi peluang tercapainya kepuasan pasien, dan secara statistik hasil ini dapat dipercaya pada rentang nilai tersebut.

### Hubungan antara *Response Time* Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan

Kecepatan pengadaan rekam medis menjadi salah satu faktor penentu kelancaran proses pelayanan di rumah sakit. Proses yang berjalan lambat dapat mengakibatkan penundaan pelayanan medis, sehingga memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, waktu pengadaan rekam medis dibedakan menjadi dua kategori, yakni kurang dari atau sama dengan 10 menit, serta lebih dari 10 menit. Klasifikasi ini digunakan untuk menilai sejauh mana kecepatan pengadaan rekam medis

berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, yang kemudian dianalisis melalui tabulasi silang dan uji statistik untuk menguji signifikansi hubungan tersebut.

Tabel 3.

Hasil Tabulasi Silang Hubungan antara *Response Time* Penyediaan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Response Time Pengisian</i>	Puas		Kepuasan Tidak Puas		Total		<i>p-value</i>	OR ( <i>odd ratio</i> )
	f	%	f	%	f	%		
≤ 10 Menit	78	78	5	5	83	83	<0,001	28,6
> 10 Menit	6	6	11	11	17	17		(7,46– 109,69)

Tabel 3. dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *Response Time* penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Hulu Sungai Selatan, di mana pasien yang memperoleh rekam medis dalam waktu ≤ 10 menit sebanyak 78 orang (78%) menyatakan puas dan 5 orang (5%) tidak puas, sedangkan pada waktu penyediaan > 10 menit hanya 6 orang (6%) yang merasa puas dan 11 orang (11%) tidak puas; hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p < 0,001$  yang berarti signifikan, serta nilai OR sebesar 28,6 (95% CI: 7,46–109,69) yang menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan rekam medis ≤ 10 menit memiliki peluang 28,6 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkannya > 10 menit. Interval kepercayaan 95% ini juga menjelaskan bahwa secara statistik peluang minimal kepuasan pasien adalah 7,46 kali dan maksimal 109,69 kali lebih besar pada kelompok dengan *response time* ≤ 10 menit; karena batas bawah CI (7,46) lebih dari 1, maka hasil ini signifikan dan dapat disimpulkan bahwa semakin cepat rekam medis disediakan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas.

## PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini cukup beragam, baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis kunjungan, metode pembayaran, maupun jenis pekerjaan. Keberagaman ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai profil pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Distribusi berdasarkan usia memperlihatkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang 56–60 tahun (26%), diikuti oleh kelompok 51–55 tahun (22%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merupakan kelompok usia lanjut yang masih termasuk dalam kategori usia produktif akhir. Menurut, semakin bertambah usia, seseorang akan cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan akibat meningkatnya kebutuhan pemeriksaan maupun penanganan penyakit degeneratif. Temuan ini sejalan dengan kondisi masyarakat Indonesia yang menunjukkan kecenderungan peningkatan angka kunjungan pelayanan kesehatan pada kelompok usia lanjut (Menap et al., 2021). Dari aspek jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (70%). Dominasi perempuan dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh kecenderungan bahwa perempuan lebih peduli terhadap kesehatan dirinya maupun keluarga, sehingga lebih sering berkunjung ke fasilitas kesehatan (Kemenkes, 2022). Hal ini juga menggambarkan peran perempuan sebagai pengambil keputusan dalam pemeliharaan kesehatan keluarga, terutama pada pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden terbanyak adalah lulusan SMA (32%) dan sarjana (27%). Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang dapat memengaruhi cara mereka memahami informasi kesehatan serta menilai mutu pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh Alamri et al. (2015), semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin kritis pula pasien dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menggambarkan adanya variasi pemahaman responden yang dapat memperkaya analisis tingkat kepuasan pasien. Dari sisi jenis kunjungan, penelitian ini didominasi oleh pasien lama (89%). Hal ini memberikan keuntungan karena pasien lama memiliki

pengalaman lebih banyak dalam menilai mutu pelayanan dibandingkan pasien baru. Menurut Ayu et al. (2022) pengalaman berulang dalam menerima layanan kesehatan akan memengaruhi tingkat kepuasan, karena pasien cenderung melakukan perbandingan antara pelayanan saat ini dengan kunjungannya sebelumnya.

Karakteristik berdasarkan jenis pembayaran menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan BPJS Kesehatan (87%). Kondisi ini selaras dengan kebijakan pemerintah yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tingginya jumlah pengguna BPJS juga menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit umum lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat menengah ke bawah yang terdaftar sebagai peserta JKN. Hal ini penting diperhatikan karena pasien dengan sistem pembayaran jaminan cenderung memiliki ekspektasi pelayanan sesuai hak yang dijamin, berbeda dengan pasien umum yang lebih kritis terhadap biaya yang dikeluarkan. Ditinjau dari pekerjaan, sebagian besar responden merupakan Ibu Rumah Tangga (33%), diikuti oleh PNS (17%) dan wiraswasta (12%). Hal ini menunjukkan dominasi pasien dari sektor informal yang umumnya berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah. Namun, kehadiran responden dari sektor formal seperti PNS, karyawan swasta, dan BUMN turut memberikan variasi persepsi terhadap pelayanan. Sejalan dengan pendapat Aloh et al. (2020) perbedaan latar belakang pekerjaan dapat memengaruhi akses, pola pencarian layanan kesehatan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum X memiliki latar belakang yang heterogen. Keragaman karakteristik responden ini memberikan kekuatan analisis karena memungkinkan peneliti menilai kepuasan pasien dari berbagai perspektif, baik dari sisi usia, gender, pendidikan, pengalaman berobat, sistem pembiayaan, maupun pekerjaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan dari sudut pandang pasien. Distribusi kepuasan pasien rawat jalan pada kategori response time pengisian rekam medis menunjukkan perbedaan yang mencolok. Pada kelompok pengisian rekam medis dengan waktu  $\leq 24$  jam, sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 75 orang (75%), sedangkan 6 orang (6%) menyatakan tidak puas. Pada kelompok dengan waktu pengisian lebih dari 24 jam ada sebanyak 10 responden yang tidak puas dan 9 Responden merasa puas. Hasil uji Chi-Square menghasilkan nilai  $p\text{-value} < 0,001$ , yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan pengisian rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin cepat rekam medis diisi, semakin tinggi pula kemungkinan pasien memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengisian rekam medis yang lebih cepat ( $\leq 24$  jam) berkaitan dengan proporsi kepuasan pasien yang jauh lebih tinggi, dan hubungan tersebut signifikan ( $p < 0,001$ ). Hasil ini sejalan dengan temuan di berbagai studi tentang waktu tunggu administrasi/layanan dan kepuasan. Laeliah dan Subekti (2017) pada RSUD Indramayu melaporkan bahwa semakin singkat waktu tunggu rawat jalan, semakin tinggi kepuasan pasien, dengan hubungan yang bermakna secara statistik. Temuan mereka menegaskan “ketepatan waktu” sebagai salah satu dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap persepsi pasien.

Hasil penelitian Arsanti et al. (2023) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan, baik pada tahap pendaftaran maupun pelayanan medis. Pasien yang memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu sesuai standar cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang menunggu melebihi standar yang ditetapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin cepat

proses pelayanan diberikan, termasuk dalam aspek administrasi, semakin besar peluang pasien memberikan penilaian positif terhadap mutu layanan. Faktor-faktor seperti sikap dan komunikasi petugas juga berkontribusi, namun waktu tunggu terbukti menjadi salah satu indikator terkuat yang memengaruhi persepsi kepuasan. Oleh karena itu, upaya mempercepat pelayanan, misalnya melalui optimalisasi alur kerja, pengelolaan antrean, serta peningkatan kompetensi petugas dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien, sejalan dengan hasil penelitian ini yang relevan dengan temuan penelitian penulis terkait kecepatan pengisian dan penyediaan dokumen rekam medis. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa jika response time pengisian rekam medis dibawah waktu standar pelayanan minimal yang telah di tentukan maka pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum X di Kabupaten Hulu Sungai Selatan cenderung merasa puas dengan pelayan tersebut.

Pada respon time penyediaan rekam medis lebih dari 10 menit, jumlah pasien yang menyatakan tidak puas lebih tinggi (11 responden) dibandingkan yang merasa puas (6 responden). Sebaliknya, ketika respon time penyediaan rekam medis dilakukan kurang dari 10 menit, mayoritas pasien menyatakan puas (78 responden), sementara yang tidak puas hanya 5 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin cepat rekam medis disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Keterlambatan penyediaan rekam medis lebih dari 10 menit berpotensi menurunkan kepuasan pasien, sedangkan penyediaan yang lebih cepat dapat mendukung kualitas pelayanan serta meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Nilai  $p < 0,001$  dari uji Chi-Square memperkuat bukti bahwa semakin cepat proses pengadaan rekam medis dilakukan, semakin besar peluang pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Fakta ini menunjukkan bahwa kecepatan pengadaan dokumen tidak hanya mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, tetapi juga berdampak langsung pada kelancaran proses pemeriksaan, mengurangi potensi penumpukan antrean, serta meminimalkan waktu tunggu total pasien di unit rawat jalan. Dalam konteks operasional, keterlambatan pengadaan rekam medis dapat menghambat konsultasi dokter, menyebabkan penundaan tindakan medis, dan mengurangi efisiensi keseluruhan alur pelayanan.

Pada Rumah Sakit Umum X di Kabupten Hulu Sungai Selatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh petugas dalam menyediakan dokumen rekam medis adalah 6,6 menit yang dihitung sejak selesainya registrasi pasien. Pada dasarnya hasil ini sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang menyatakan bahwa penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan harus dilakukan kurang dari 10 menit. Pada penelitian ini sebanyak 83 dokumen dapat disediakan dalam waktu kurang dari 10 menit sedangkan 17 dokumen lainnya masih melebihi batas waktu SPM yaitu lebih dari 10 menit. Jika dibandingkan dengan penelitian di Rumah Sakit Permata Bunda Medan, terdapat perbedaan yang cukup mencolok. Di rumah sakit tersebut, rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis mencapai 11,3 menit, sehingga belum memenuhi SPM. Bahkan, lebih dari separuh dokumen (57,89%) membutuhkan waktu lebih dari 10 menit untuk dapat disediakan. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan Standar Prosedur Operasional (SPO), keteraturan penyimpanan dokumen, serta kecukupan sarana dan prasarana seperti rak penyimpanan. Penelitian di RS Permata Bunda Medan menyebutkan belum adanya SPO yang jelas dan terbatasnya rak penyimpanan sebagai hambatan utama, yang menyebabkan dokumen rekam medis sulit ditemukan dan memperlambat pelayanan.

Dari sisi kepuasan pasien, penelitian di Rumah Sakit Permata Bunda Medan menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas (59,2%) dibandingkan dengan yang tidak puas (40,8%), dan hasil uji statistik membuktikan adanya hubungan signifikan antara lama waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien ( $p=0,0001$ ), di mana semakin cepat dokumen disediakan maka tingkat

kepuasan semakin tinggi, sebaliknya semakin lama waktu penyediaan maka kepuasan semakin rendah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tercapai apabila pelayanan kesehatan sesuai atau melebihi harapannya. Misalnya, penelitian oleh Saputra et al. (2022) di Puskesmas Tanjungsari menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Hasifah et al. (2025) di Puskesmas Lape juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Nurhasma et al. (2021) di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh Wally (2025) di RSUD Haji Kota Makassar menunjukkan bahwa variabel keterjangkauan, keamanan, informasi, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta Prolanis

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Priskusanti et al. (2024) mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan administrasi yang sesuai standar memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan dilaksanakan sesuai prosedur operasional tetap (SOP) tidak hanya mempercepat proses alur layanan, tetapi juga membangun persepsi positif pasien terhadap profesionalisme dan mutu pelayanan rumah sakit. Kondisi ini pada akhirnya mendorong timbulnya rasa percaya dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Implikasi dari temuan tersebut menguatkan hasil penelitian penulis, bahwa pengadaan dokumen rekam medis dengan response time yang singkat menjadi salah satu faktor strategis yang mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kepuasan pasien di unit rawat jalan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan Sartika et al. (2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu penyediaan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dalam studi tersebut, pasien yang memperoleh dokumen rekam medis tepat waktu ( $\leq 10$  menit) memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi (66,7%) dibandingkan dengan pasien yang menerima dokumen melebihi batas waktu tersebut (33,3%), dengan nilai  $p = 0,019$ . Peneliti menjelaskan bahwa keterlambatan penyediaan dokumen dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, gangguan koneksi internet, serta pengolahan berkas yang masih manual. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian penulis, di mana percepatan response time pengadaan rekam medis terbukti mampu meningkatkan efisiensi alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta memperkuat persepsi positif terhadap mutu layanan rumah sakit. Dengan demikian, pencapaian standar pelayanan minimal  $\leq 10$  menit bukan hanya menjadi indikator administratif, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam menjaga kepuasan pasien.

Sejalan dengan itu, penelitian Kasim et al. (2022) di RS Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan rekam medis dan kepuasan pasien rawat jalan ( $p = 0,009$ ). Lebih dari separuh responden (66,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada aspek ketepatan prosedur, keramahan petugas, dan kecepatan pelayanan. Peneliti menegaskan bahwa pengelolaan rekam medis yang profesional dan efisien tidak hanya mempersingkat waktu tunggu, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian di UPTD Puskesmas Muara Wis menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu penyediaan rekam medis adalah 10 menit 40 detik, dengan mayoritas responden (55%) memperoleh rekam medis tepat waktu ( $\leq 10$  menit) dan 45% lainnya tidak tepat waktu ( $> 10$  menit). Dari sisi kepuasan, sebagian besar pasien merasa puas (51,7%) sementara sisanya kurang puas (48,3%). Hasil uji Chi-Square memperoleh nilai  $p = 0,019$  ( $< 0,05$ ) yang menandakan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien, dimana semakin lama waktu tunggu maka semakin besar kemungkinan pasien merasa tidak puas.

Faktor yang menyebabkan keterlambatan antara lain keterbatasan jumlah petugas, terjadinya misfile, dokumen yang belum dikembalikan ke rak penyimpanan, serta gangguan koneksi internet (Sartika et al., 2024). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Valentina, 2020); Simanjuntak, 2016) yang menegaskan bahwa pengelolaan rekam medis yang baik, penerapan SOP yang konsisten, serta dukungan sarana-prasarana sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## **SIMPULAN**

Proses pengisian dan penyediaan rekam medis pada unit rawat jalan umumnya berjalan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi, meskipun terdapat beberapa keterlambatan yang perlu diperbaiki. Terdapat hubungan signifikan antara response time pengisian rekam medis dengan kepuasan pasien, di mana pengisian yang cepat meningkatkan kepuasan pasien. Begitu pula, response time penyediaan rekam medis juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan pelayanan yang lebih cepat memberikan peningkatan kepuasan secara nyata. Dengan demikian, kecepatan dalam pengisian dan penyediaan rekam medis berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD X Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan.
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
- Arsanti, C. M., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2023). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 225–236.
- Ayu, S., Devi, F. A., & Beni, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 205–214.
- Edgman-Levitan, S., & Schoenbaum, S. C. (2021). Patient-centered care: achieving higher quality by designing care through the patient's eyes. *Israel Journal of Health Policy Research*, 10(1), 1–5. <https://doi.org/10.1186/s13584-021-00459-9>
- Hasifah, H., Maliga, I., Lestari, A., Sholihah, N. A., & Rafi'ah, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan Metode Service Quality di Puskesmas Lape. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 321–326. <https://doi.org/10.54082/jupin.1246>
- Istiqamah, N. F., & Mujtahidah, M. (2024). Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 1(4), 130–135. <https://doi.org/10.69930/jrski.v1i4.203>
- Kasim, F., Diah, R., & Sihalo, A. (2022). Lubuk Pakam ( Relationship Of Medical Record Services To Outpatient Satisfaction At Grandmed Lubuk Pakam Hospital ) questionnaire and tested using the chi square test . The results showed that the. 4(2).
- Kemenkes, R. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan

Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. In Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Issue 879).

- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lihawa, C., Mansur, M., & Wahyu, T. (2015). Factors Causing Incomplete Filling of Doctor's Medical Records in the Inpatient Ward of Islamic Hospital Unisma Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(Suplemen No 2), 119–123.
- Menap, M., Maryam, B., & Sastrawan, S. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Lanjut Usia di Sentra Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Bioscientist : Jurnal Ilmiah Biologi*, 9(1), 223. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i1.4291>
- Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Prolanis merupakan program pengelolaan penyakit kronis seperti hipertensi dan DM tipe 2 untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya kesehatan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kes. 07(2), 90–100.
- Parahita, A. M. (2024). Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 4709–4716.
- Prisusanti, R. D., Kurniawan, F., & Akhmad, M. (2024). Analisis Kuantitatif: Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rs Hasta Husada Kepanjen. *ASSYIFA : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 532–544. <https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>
- Saputra, D. M. D. S., Partina, A., & Amalia, B. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>
- Sartika, M., Mardahlia, D., & ... (2024). Hubungan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD. Puskesmas Muara Wis. *Jurnal Media ...*, 6(2), 417–423. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/3829>
- Simanjuntak, E. (2016). “Pengaruh Waktu Tunggu Petugas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015.” *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(1), 35–38.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: (1st ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Agung Pribadi, F. (2016). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medik Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Kandungan Rsia Puri Galeri Bersalin Kota Malang. *Jurnal Care*, 4(2), 64–73.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Valentina. (2020). Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. 5(1), 40–44.

- Wally, E. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 3(3). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Widiatmini, I. R., & Purwito, D. (2025). Analisis hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di puskesmas kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 11(1), 84–89. <https://doi.org/10.33023/jikep.v11i1.2485>